

# PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)

Soekidjo Notoatmodjo\*

Riris Nainggolan\*\*

## ABSTRACT

To achieve Health For All by the Year 2000, the government of Indonesia has been developing the primary health care approach through Integrated Family Health Service (Posyandu).

This study was conducted in Kecamatan Pasar Rebo to observe the knowledge and attitude of the people about primary health care around the Health Centre. Interviews were conducted covering 250 samples of the population. The samples as respondents were housewives selected by the random sampling method. Questionnaires as the instruments were pretested.

The result of this study shows that some people feel that health services especially drug supply are adequate. Others do not know anything about the primary health centre. Furthermore, some of them do not use the Posyandu.

To be more efficient, the Primary Health Care in the Health Centre should increase its service by comprehensive and better communication.

## PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelayanan kesehatan terdepan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.<sup>1</sup> Sejak Pelita I pemerintahan, dalam hal ini Departemen Kesehatan, telah berusaha untuk mendekatkan pelayanan kesehatan masyarakat ini melalui pembangunan Pusat Kesehatan Masyarakat. Pada akhir Pelita III jumlah Puskesmas sudah mencapai 5.200 buah.<sup>2</sup> Hal ini berarti pula bahwa setiap kecamatan di Indonesia paling sedikit sudah dilayani oleh satu Puskesmas. Bahkan di kota besar seperti DKI Jakarta, setiap kelurahan sudah dilayani oleh satu Puskesmas.

Tetapi sejauh mana Puskesmas tersebut telah dimanfaatkan oleh masyarakat, dan sejauh mana Puskesmas tersebut diterima pelayanannya oleh masyarakat, belum banyak penelitian yang mendukung. Berdasarkan hasil Survei Rumah Tangga tahun 1980, rata-rata hanya 35% masyarakat desa dan kota yang mempergunakan Puskesmas.<sup>3</sup> Itu pun belum diketahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas tersebut.

Di antara faktor yang mempengaruhi penggunaan Puskesmas, faktor yang ada pada Puskesmas dan faktor konsumen merupakan kunci. Kedua faktor ini harus bertemu di suatu titik, artinya kebutuhan dan harapan konsumen harus ada atau disediakan/dilayani oleh Pus-

\* School of Public Health, University of Indonesia, Jakarta.

\*\* Health Ecology Research Center, Jakarta.

kesmas. Sebaliknya Puskesmas harus memberikan pelayanan sesuai dengan harapan atau kebutuhan konsumen (masyarakat).

Faktor yang ada pada Puskesmas meliputi antara lain : Obat-obatan, jenis pelayanan yang diberikan, ketrampilan dan keramahan petugas Puskesmas serta jarak Puskesmas. Sedangkan faktor yang ada pada konsumen mencakup: umur, pendidikan, status sosial ekonomi, pengetahuan tentang pelayanan Puskesmas dan sebagainya.

Selama ini belum diketahui bagaimana pertemuan antara kedua faktor tersebut, sehingga dapat ditarik suatu masalah penelitian sebagai berikut : "Bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat?". Mengingat adanya keterbatasan dana dan tenaga, maka penelitian ini hanya dilakukan di satu wilayah Kecamatan Pasar Rebo, Jakarta Timur, sebagai Laboratorium Kesehatan Masyarakat FKMUI dengan biaya DIP Pengembangan Universitas Depdikbud 1985/1986.

Tujuan umum penelitian ini ialah diperolehnya suatu analisis pendapat masyarakat terhadap pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat.

Sedangkan tujuan khususnya ialah :

1. Diperolehnya informasi tentang pengetahuan masyarakat terhadap Puskesmas.
2. Diperolehnya informasi tentang pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas.
3. Diperolehnya informasi tentang pendapat masyarakat terhadap petugas yang memberikan pelayanan di Puskesmas (dokter, perawat, bidan, sanitarian, petugas imunisasi dan sebagainya).
4. Diperolehnya informasi tentang pen-

dapat masyarakat terhadap obat yang diberikan oleh Puskesmas.

5. Diperolehnya informasi tentang pendapat masyarakat terhadap tarif Puskesmas.
6. Diperolehnya informasi tentang pendapat masyarakat terhadap lamanya menunggu sewaktu berobat ke Puskesmas.

## BAHAN DAN CARA

### Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik, yang hanya berusaha untuk menguraikan pendapat, sikap dan pengetahuan responden (masyarakat) terhadap Puskesmas serta menganalisisnya dari segi ciri responden pemakai Puskesmas.

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah masyarakat Kecamatan Pasar Rebo, dengan unit analisisnya Kepala Keluarga (KK). Besarnya sampel dapat dihitung dengan rumus :

$$d = Z_c \times \sqrt{\frac{p \times q}{n}} \times \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}}$$

dimana :

- d = penyimpangan terhadap populasi (degree of reliability) = 0,05.
- Zc = Coefficient of confidence, ditentukan 95% = 1,95.
- p = proporsi untuk sifat tertentu.
- q = 1 - p, adalah proporsi suatu kejadian dengan sifat tertentu.
- N = Besarnya populasi (jumlah KK) = 37.070 kepala keluarga.
- n = Besar sampel, diperoleh n = 242.

Jadi besarnya sampel adalah 242 atau dibulatkan ke atas menjadi 250.

Cara pengambilan sampel dilakukan

secara acak, karena sifat populasi adalah homogen. Untuk mempermudah teknik pengumpulan data, maka sampel hanya diambil dari tiga kelurahan, yang dilakukan secara undian dan jatuh pada Kelurahan Lubang Buaya, Kelurahan Gedong dan Kelurahan Susukan. Pengambilan RW dan RT yang terkena sampel dilakukan dengan cara acak. Demikian pula pengambilan responden.

Data diperoleh dengan melakukan wawancara terhadap responden. Responden yang diwawancarai adalah wakil kepala keluarga yang menggunakan Puskesmas, yakni ibu rumah tangga. Ditegapkannya ibu sebagai responden berdasarkan pertimbangan bahwa pada umumnya ibulah yang sering mengunjungi Puskesmas baik untuk dirinya sendiri maupun untuk anak-anaknya (khususnya anak balita).

Instrumen penelitian berupa kuesioner sebelum digunakan terlebih dahulu dilakukan pretest dan revisi. Variabel yang tercakup di dalam kuesioner tersebut meliputi :

- a. Variabel umum (identitas responden), yang mencakup :
  - Umur
  - Pendidikan
  - Pekerjaan
  - Suku bangsa (daerah asal responden)
  - Penghasilan
- b. Variabel khusus, yakni pengetahuan dan pendapat responden terhadap pelayanan Puskesmas, yang meliputi :
  - jenis pelayanan Puskesmas
  - lamanya pelayanan Puskesmas
  - lamanya responden menunggu se-

waktu menggunakan Puskesmas.

- obat yang diberikan oleh Puskesmas.
- tarif Puskesmas.
- tenaga yang melayani pasien di Puskesmas.

## HASIL PENELITIAN

Sebelum ditanyakan tentang sikapnya terhadap pelayanan Puskesmas, kepada responden ditanyakan terlebih dahulu tentang pengetahuannya mengenai Puskesmas dan penggunaan Puskesmas.

Mengenai pengetahuannya terhadap Puskesmas, ternyata belum semua responden mengetahui apa itu Puskesmas. Dari jawaban yang masuk, masih terdapat 17 responden (6,90%) yang belum tahu Puskesmas. Menjawab pertanyaan tentang penggunaan Puskesmas maka tidak semua responden tahu menggunakan Puskesmas atau berobat ke Puskesmas. Dari responden yang diwawancarai hanya 214 responden (87,34%) yang telah menggunakan Puskesmas. Hal ini berarti masih ada 12,66% responden atau ibu rumah tangga yang tidak pernah mengunjungi Puskesmas.

### Alasan penggunaan Puskesmas

Sehubungan dengan alasan yang dikemukakan oleh responden dalam penggunaan Puskesmas atau berobat ke Puskesmas diperoleh jawaban bahwa dari 214 responden yang telah mengunjungi Puskesmas ternyata sebagian besar (48,60%) memberi alasan karena merasa cocok dan sisanya karena alasan lain. (Tabel : 1).

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Alasannya  
Untuk Berobat/Mengunjungi Puskesmas  
Pasar Rebo, 1985**

Alasan Utama	Lb. Buaya	Gedong	Susukan	Jumlah/N
1. Murah	40	34	30	104 (48,60%)
2. Dekat	12	26	23	61 (28,50%)
3. Cokok	17	9	13	39 (18,22%)
4. Kenal dengan petugasnya	2	2	1	5 (2,34%)
5. Lain-lain	1	2	2	5 (2,34%)
Jumlah	72	73	78	214 (100.0%)

### **Pendapat responden tentang pelayanan Puskesmas**

Sehubungan dengan pendapat masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas secara umum, diperoleh jawaban sebagai berikut :

- 91,12% menyatakan bahwa pelayanan Puskesmas cukup memadai dan baik, meliputi petugas maupun obat-obatannya.
- 5,60% responden menyatakan kurang memadai dan
- 3,27% tidak tahu apakah pelayanan Puskesmas tersebut memadai atau tidak.

### **Biaya kunjungan ke Puskesmas**

Sehubungan dengan biaya yang dikeluarkan oleh responden untuk sekali berobat ke Puskesmas, diperoleh jawaban bahwa, besarnya biaya berobat ke Puskesmas menurut pengakuan responden rata-rata adalah Rp.832,66/sekali kunjungan.

Modus biaya pada ketiga Puskesmas tersebut berbeda-beda. Untuk Puskesmas Lubang Buaya Rp. 0 — Rp.300,—, untuk Puskesmas Gedong antara Rp.1501,— dan Rp. 2.000,—. Sedangkan untuk Puskesmas Susukan modusnya adalah Rp. 0 —

Rp. 300,— seperti Puskesmas Lubang Buaya.

Disamping biaya berobat, kepada responden juga ditanyakan biaya lain untuk sekali kunjungan ke Puskesmas. Misalnya biaya transportasi, untuk jajan atau untuk membelikan makanan anak dan sebagainya.

Dari perhitungan diperoleh hasil bahwa biaya ekstra yang dikeluarkan oleh responden untuk sekali kunjungan Puskesmas adalah Rp.342,25.

Pada ketiga Puskesmas yang diteliti juga ada perbedaan modus biaya ekstra yang dikeluarkan oleh responden. Untuk Lubang Buaya antara Rp.251 dan Rp. 500,—, Gedong Rp.0,0 sampai Rp.250,— dan untuk Susukan juga Rp.0,0—Rp.250. Jadi biaya keseluruhan sekali berobat ke Puskesmas rata-rata adalah Rp.1.175,90.

Mengenai pendapat responden terhadap biaya kunjungan atau tarif Puskesmas tersebut, diperoleh jawaban sebagian besar responden (82,24%) bahwa biaya kunjungan Puskesmas cukup murah, bahkan 11,21% responden mengatakan sangat murah. Hanya sebagian kecil (6,55%) menyatakan mahal. (Tabel 2, 3, 4).

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Besarnya Biaya Untuk Sekali Berobat ke Puskesmas, Pasar Rebo 1985**

Beaya Berobat	Lb. Buaya	Gedong	Susukan	Jumlah / N
1. < Rp. 300	21	9	50	80 (37, 38%)
2. Rp. 301 – Rp. 500	7	12	7	25 (12, 14%)
3. Rp. 501 – Rp. 1.000	5	6	5	16 (7, 47%)
4. Rp. 1001 – Rp. 1.500	18	13	4	35 (16, 35%)
5. Rp. 1501 – Rp. 2.000	5	20	2	27 (12, 61%)
6. Rp. 2001 – Rp. 2.500	2	5	1	8 (3, 73%)
7. Rp. 2501 – Rp. 3000	3	4	—	7 (3, 27%)
8. Tak menjawab	11	4	—	15 (7, 00%)
Jumlah x = 832,66	72	73	69	214 (100.00%)

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Besarnya Beaya Lain yang dikeluarkan untuk sekali berobat ke Puskesmas Pasar Rebo, 1985**

Beaya lain-lain	Lb. Buaya	Gedong	Susukan	Jumlah / N
1. Rp. 0 — Rp. 250,—	12	12	26	50 (23, 36%)
2. Rp. 251 — Rp. 500,—	17	7	11	35 (16, 35%)
3. Rp. 501 — Rp. 750	2	6	4	12 ( 5, 60%)
4. Rp. 750 — Rp. 1.000	7	3	7	17 ( 7, 94%)
5. Rp. 1.000 — Rp. 1.500	7	3	2	12 ( 5, 60%)
6. Tak menjawab	27	42	19	38 (41, 12%)
Jumlah x = 343,25	72	73	69	214 (100.0%)

**Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatnya Terhadap Beaya kunjungan ke Puskesmas Pasar Rebo, 1985**

Pendapat tentang biaya ke Puskesmas	Lb. Buaya	Gedong	Susukan	Jumlah / N
1. Sangat murah	12	7	5	24 (11, 21%)
2. Murah	54	63	59	176 (82, 24%)
3. Mahal	6	3	5	14 ( 6, 55%)
Jumlah	72	73	63	214 (100.0%)

### Waktu pelayanan Puskesmas

Sehubungan dengan persepsi responden tentang lamanya pelayanan Puskesmas setiap hari, diperoleh jawaban sebagian besar responden (64,01%) bahwa pelayanan Puskesmas adalah antara 3—4 jam, 21,51% menyatakan 5—6 jam. Menurut responden rata-rata pelayanan Puskesmas adalah 3,71 jam atau 3 jam 40 menit. (Tabel 5)

Menjawab pertanyaan tentang lamanya menunggu di Puskesmas, apabila

mereka berkunjung atau berobat ke Puskesmas (sejak waktu datang ke Puskesmas sampai dengan selesai pengobatan), diperoleh hasil bahwa lamanya responden menunggu sewaktu berkunjung atau berobat ke Puskesmas rata-rata adalah 2,36 jam. Sebagian besar responden (78,49%) menyatakan bahwa lamanya menunggu sewaktu berkunjung ke Puskesmas adalah 2—3 jam. Dan hanya sebagian kecil (7,96%) yang menyatakan bahwa lamanya menunggu 4—5 jam. (Tabel 6)

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Tentang Lamanya Pelayanan Puskesmas Pasar Rebo, 1985

Lamanya pelayanan	Lb. Buaya	Gedong	Susukan	Jumlah / N
1. 1 — 3 jam	16	8	7	31 (14, 48%)
2. 3 — 4 jam	51	50	36	137 (64, 01%)
3. 5 — 6 jam	5	15	26	46 (21, 5k%)
Jumlah	72	73	69	214 (100,0%)

$$x = 3,71$$

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Lamanya Menunggu di Puskesmas Sewaktu Berobat Pasar Rebo, 1985

Lamanya menunggu	Lb. Buaya	Gedong	Susukan	Jumlah / N
1. < 1 jam	5	12	12	29 (13, 55%)
2. 2 jam	20	42	34	96 (44, 85%)
3. 3 jam	41	18	13	72 (33, 64%)
4. 4 jam	5	1	5	11 ( 5, 14% )
5. 5 jam	1	—	5	6 ( 2, 82%)
Jumlah	72	73	69	214 (100,0%)

$$x = 2,36$$

Setelah ditanyakan pendapat responden tentang waktu menunggu di Puskesmas tersebut, lama atau sebentar, ternyata hampir separuh dari responden (49,53%) menyatakan bahwa waktu menunggu pengobatan di Puskesmas adalah cukup dan 42,05% menyatakan menunggu lama, sisanya menyatakan sebentar sekali 4,69% (Tabel 7)

### Jenis obat-obatan

Ternyata semua responden (91,12%) menyatakan bahwa mereka cukup puas terhadap obat-obatan yang diberikan oleh Puskesmas, 6,07% menyatakan tidak baik, sisanya yang 2,81% menyatakan sangat baik. (lihat Tabel 8)

**Petugas Puskesmas**

Ternyata sebagian besar responder. (71,02%) menyatakan bahwa pelayanan para petugas Puskesmas cukup kecekan-

nya dan 20,58% menyatakan cepat serta 8,40% menyatakan lambat sekali. (Tabel 9)

**Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatnya Tentang lama menunggu di Puskesmas Pasar Rebo, 1985**

Pendapat responden	Lb. Buaya	Gedong	Susukan	Jumlah / N
1. Sebentar sekali	3	1	4	8 ( 3,73%)
2. Cukupan	27	43	37	100 (49,53%)
3. L a m a	37	29	24	90 (42,05%)
4. Lama sekali	5	1	4	10 (4,69%)
Jumlah	72	73	69	214 (100.0%)

**Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatnya Tentang Obat yang diberikan oleh Puskesmas Pasar Rebo, 1985**

Pendapat tentang obat	Lb. Buaya	Gedong	Susukan	Jumlah / N
1. Tidak baik	4	5	4	13 (6,07%)
2. Baik (cukup)	67	66	62	195 (91,12%)
3. Sangat baik	1	2	3	6 ( 2,81%)
Jumlah	72	73	69	214 (100.0%)

**Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatnya Tentang Pelayanan Petugas Puskesmas, Pasar Rebo, 1985**

Pelayanan Petugas	Lb. Buaya	Gedong	Susukan	Jumlah /N
1. Sangat lambat	—	2	1	3 ( 1,40%)
2. L a m b a t	5	3	7	15 ( 7,00%)
3. Biaya (cukupan)	57	45	50	152 (71,02%)
4. C e p a t	10	23	11	44 (20,58%)
Jumlah	72	73	69	214 (100,0%)

## PEMBAHASAN

### Penggunaan Puskesmas

Tidak semua responden yang diwawancarai bila sakit, atau anggota keluarganya sakit berobat ke Puskesmas. Dari ibu rumah tangga yang diwawancarai, ternyata hanya 87% yang menggunakan

Puskesmas sebagai tempat berobat atau konsultasi kesehatan. Sisanya (13%) belum atau tidak memilih Puskesmas sebagai tempat mencari pengobatan. Tetapi hal itu tidak berarti bahwa masyarakat belum "Puskesmas minded", sebab apabila dibandingkan dengan hasil penelitian lain, penggunaan Puskesmas di

ketiga kelurahan tersebut jauh lebih baik. Hasil Survei Rumah Tangga tahun 1980 menunjukkan 29,7% masyarakat pedesaan menggunakan Puskesmas, sedangkan untuk masyarakat perkotaan adalah 15%. Dalam penelitian Ascobat Gani di Kabupaten Karanganyar ditemukan bahwa hanya 22,9% masyarakat menggunakan Puskesmas.<sup>4</sup> Sedangkan penelitian Soekidjo Notoatmodjo<sup>5</sup> di Kecamatan Pasar Kamis, Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa 38,7% masyarakat telah menggunakan Puskesmas.

Puskesmas di daerah penelitian tersebut digunakan oleh masyarakat yang tingkat pendidikannya rendah, menengah, dan tidak berpendidikan dalam proporsi yang sama (91,8%, 88,5% dan 92,4%). Demikian pula Puskesmas digunakan oleh masyarakat yang sosial ekonominya rendah sekali, rendah maupun menengah dalam proporsi yang hampir sama pula (94%, 88,6%, 87,5% dan 82,8%). Ternyata jenis dan tingkat pekerjaan masyarakat tidak ada hubungannya dengan penggunaan Puskesmas.

Telah dibuktikan pula melalui uji statistik bahwa tingkat sosial ekonomi tersebut tidak bermakna mempengaruhi penggunaan Puskesmas.

Mengenai alasan penggunaan Puskesmas, hampir separuh dari responden (48,60%) menyatakan alasan murah, 28% menyatakan dekat, dan hanya 12,22% mengemukakan karena cocok.

Hal ini menunjukkan dari segi jarak fisik maupun ekonomi, Puskesmas telah terjangkau oleh masyarakat. Namun hal ini tidak seluruhnya benar karena di berbagai daerah di Indonesia, jarak yang terlalu jauh dan sukar ditempuh merupakan hambatan masyarakat untuk mengunjungi Puskesmas. Kenyataan ini terungkap dari Review Hasil-hasil Pene-

litian mengenai Hubungan antara Puskesmas dan Masyarakat tahun 1985.<sup>6</sup> Tetapi dari sisi yang lain Puskesmas belum memenuhi harapan masyarakat sepenuhnya. Sebagian masyarakat masih merasakan bahwa pengobatan ke Puskesmas tidak cocok, dalam arti obat-obatan yang diberikan oleh Puskesmas tidak/ kurang menyembuhkan penyakit mereka sebagaimana juga menurut Review tersebut di atas.

Setelah diadakan uji statistik antara alasan mereka menggunakan Puskesmas dengan tingkat pendidikan dan ekonomi keluarga, ternyata terbukti bermakna. Artinya alasan yang mereka kemukakan: murah, dekat, cocok dan sebagainya tersebut adalah bergantung pada tingkat pendidikan dan ekonomi mereka.

**Pengetahuan tentang pelayanan Puskesmas.**

Dari 245 responden yang diwawancarai ternyata 17 responden (6,90%) tidak tahu Puskesmas "dalam arti sebenarnya". Oleh karena itu kepada 17 responden tersebut selanjutnya tidak ditanyakan tentang pernah tidaknya menggunakan Puskesmas serta pendapatnya terhadap pelayanan Puskesmas.

Dari responden yang tahu dan pernah menggunakan Puskesmas ternyata sebagian besar telah menggunakan lebih dari 2 tahun, dan 14% lainnya baru menggunakan Puskesmas selama setahun terakhir. Tentang pengetahuan responden mengenai pelayanan Puskesmas ternyata hanya satu macam pelayanan yang diketahui, yakni mengobati penyakit atau pelayanan Keluarga Berencana. Sedangkan 16,35% mengatakan bahwa pelayanan Puskesmas hanya mencakup pengobatan dan Keluarga Berencana.

Dari hasil ini dapat disimpulkan bah-



wa Puskesmas sebagai pelayanan yang terpadu (Comprehensive) masih belum seluruhnya tercapai. Sebagian anggota masyarakat masih menganggap bahwa Puskesmas sama dengan balai pengobatan seperti dulu. Bahkan setelah dihubungkan dengan kegiatan beberapa orang responden, Puskesmas masih diidentikkan dengan rumah sakit, sebab beberapa responden menginginkan supaya Puskesmas mengadakan perawatan inap.

#### Pendapat tentang pelayanan Puskesmas

Secara umum pelayanan Puskesmas di ketiga kelurahan tersebut memang memadai (91,12%), dan hanya 5,60% responden yang menyatakan kurang memadai. Pelayanan yang memadai di sini dimaksudkan apakah pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut sudah cukup atau belum dan apakah pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut sudah atau belum memenuhi kebutuhan mereka dan selalu tersedia dalam jumlah yang cukup.

##### a. Dari segi biaya berobat

Rata-rata biaya berobat atau berkunjung ke Puskesmas, termasuk obat dan sebagainya adalah Rp 832,— untuk satu kali kunjungan. Di samping itu ada kalanya responden juga memerlukan biaya tambahan sewaktu berobat ke Puskesmas, misalnya: biaya transportasi, jajan anak dan sebagainya. Setelah dihitung, rata-rata mereka ini memerlukan Rp 343,— untuk biaya ekstra satu kali kunjungan ke Puskesmas. Jadi biaya seluruhnya untuk satu kali kunjungan ke Puskesmas adalah Rp 1.175,—. Menurut mereka, uang sebesar ini tidak merupakan beban, terbukti dari jawaban mereka, 82,24% mengatakan bahwa biaya tersebut murah, bahkan 11,21%

mengatakan sangat murah. Hanya 6,55% saja yang mengatakan mahal. Hal ini suatu bukti pula bahwa dari segi biaya, Puskesmas di ketiga Kelurahan tersebut terjangkau oleh masyarakat. Kemungkinan lain disebabkan komposisi ditinjau dari status ekonomi menurut kriteria Bank Dunia adalah 15% tinggi, 50 % menengah dan 35% rendah.

##### b. Dari segi petugas

Secara keseluruhan, sebagian besar responden (71,02%) menyatakan bahwa pelayanan petugas Puskesmas cukup atau biasa, apabila dilihat kecekatannya. Hanya 8,40% saja yang menyatakan bahwa pelayanan para petugas Puskesmas lambat atau sangat lambat.

Dilihat dari segi kualitas pelayanan petugas Puskesmas tersebut secara keseluruhannya, sebagian besar (68,21%) responden menyatakan baik, 18,50% menyatakan cukup, dan hanya 5,6% saja yang menyatakan bahwa pelayanan petugas kesehatan tersebut kurang. Kualitas pelayanan di sini diartikan hubungan antara para petugas Puskesmas dengan pasien (responden), yang lebih dikonkritkan lagi sebagai keramahan para petugas Puskesmas dalam menghadapi/menangani pasien.

Menurut Review hasil penelitian Puskesmas 1985, sikap petugas kesehatan di Puskesmas dapat dipengaruhi oleh banyaknya beban kerja petugas kesehatan. Dan dengan adanya kader desa serta Posyandu beban petugas Puskesmas makin bertambah karena pada sore/malam hari mereka harus melakukan pembinaan.

Apabila dilihat pendapat respon-

den terhadap tiap petugas Puskesmas, maka yang dapat dibedakan (dilihat perbedaannya) oleh responden, hanya: dokter, bidan, perawat, petugas bagian obat dan petugas administrasi/pendaftaran.

Dari hasil yang telah disajikan prosentase yang kurang berturut-turut adalah: petugas administrasi 12,16% petugas obat 2,33% dan dokter hanya 0,46%. Pelayanan dokter gigi tidak dapat disajikan di sini, karena salah satu Puskesmas tidak memiliki pelayanan kesehatan gigi.

Perlu dikemukakan di sini bahwa pendapat responden terhadap para petugas kesehatan ini adalah masalah hubungan antara manusia, maka penelitiannya pun tidak terlepas dari faktor subyektif. Sehingga hasil yang disajikan di atas pun tidak seluruhnya obyektif.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Atas kerja samanya yang baik demi kelancaran pelaksanaan penelitian ini, disampaikan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, Puskesmas Kelurahan Gedong, Susukan dan Lobang Buaya sebagai Puskesmas sampel.

#### KEPUSTAKAAN

1. Indonesia, Departemen Kesehatan, (1974) *Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas*.
2. Indonesia, Departemen Kesehatan (1982). *Sistem Kesehatan Nasional*, Cetakan ke II. Dep. Kes. R.I.
3. *Survei Kesehatan Rumah Tangga*, Dep. Kes. R.I., 1980
4. Gani, Ascobat (1980) *Demand for Health service in Rural Areas of Karanganyar Regency*, Thesis for DR., PH., JHU.
5. Notoatmodjo, Soekidjo, (1982), *Perilaku sakit dalam hubungannya dengan Usaha Penyembuhannya*. Suatu studi di Kec. Pasar Kemis Ka. Tangerang. FKM—UI.
6. Soesanto, Sri Soewasti, et al (1986). *Laporan Penelitian Hasil-hasil Penelitian mengenai Hubungan Antara Puskesmas Dan Masyarakat Tahun 1985*. Pusat Penelitian Ekologi Kesehatan.
7. *Hasil Kerja Lapangan Mahasiswa Program S1*, FKM—UI, 1985.
8. Davis, B. Meridith (1977). *Community Health and Social Service*, Hoder & Stoughton. London.

\*\*\*\*\*